[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] 60[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] 10 [illegible] 2 [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] 1,229 [illegible]356 [illegible] 361 [illegible]’[illegible]

[illegible] 237 [illegible]

[illegible]

[illegible] 331 [illegible] 166 [illegible] 70 [illegible] 95[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] 66 [illegible] 3,101 [illegible]

[illegible] 17 [illegible] 300 [illegible]

[illegible]

[illegible] 11 [illegible] 408 [illegible]

表 1 個案數字

	報告年度 #			
	1998-99	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½月)
(A) 接到的查詢	10,192	9,323	11,821	12,900
(B) 接到的投訴	4,125	3,101	3,709	3,736
(C) 由上個報告年度轉入的投訴	594	891	581	814
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	4,719	3,992	4,290	4,550
(E) 已終結的投訴	3,828	3,411	3,476	3,790
轉介被投訴部門／機構回覆後終結的投訴（「現處計劃」）	499	467	364	353
提供協助／作出澄清後終結的投訴	793	969	700	1,214
調解後終結的投訴	19	10	29	19
正式調查的投訴	309	194	161	331
- 投訴已撤回／中止調查	8	11	-	6
- 成立	56	22	28	18
- 部分成立	73	100	41	263
- 不成立	172	61	80	42
- 未能就投訴是否成立作出定論	-	-	12	2
評審後決定無須調查的投訴	1,788	1,417	1,859	1,563
- 受條文所限不得調查	790	592	795	685
- 不在本署職權範圍內	998	825	1,064	878
投訴已撤回／中止調查	420	354	363	310
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	81%	85%	81%	83%
(G) 轉入下個報告年度的個案總數 = (D) - (E)	891	581	814	760
(H) 已完成的直接調查	7	3	5	4

\# *2001/02 報告年度的截算日期為 2002 年 3 月 31 日，以往的報告年度的截算日期則為 5 月 15 日。這項改動是為配合財政年度而作出的。*
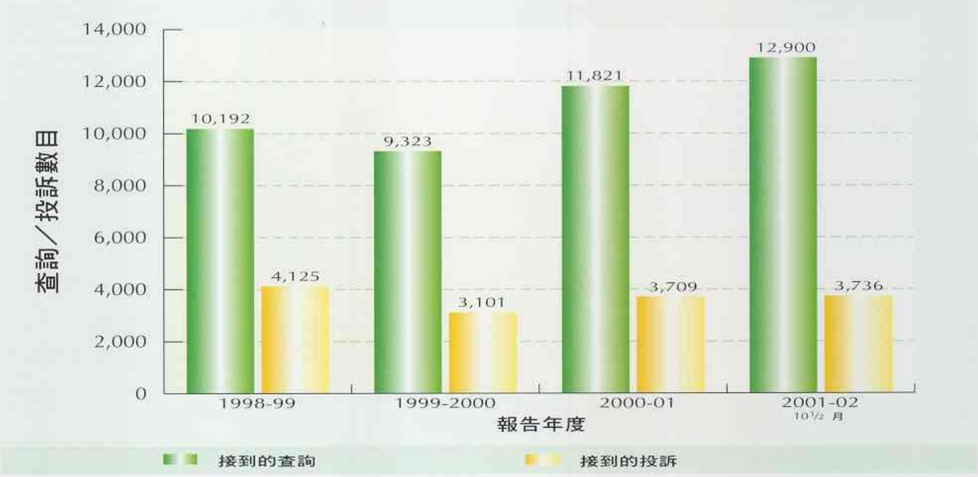
表 2 接到的查詢／投訴數目